

Konfliktmanagement bei "großen und kleinen Krisen"

LEITFADEN FÜR DIE VORGEHENSWEISE BEI AUSEINANDERSETZUNGEN ZWISCHEN ELTERN, SCHÜLERN, LEHRERN UND DER SCHULLEITUNG

WIE WIR MIT KRITIK, BESCHWERDEN UND VERÄNDERUNGSWÜNSCHEN UMGEHEN

Schritt 1: Eltern, Schüler und Lehrer informieren sich gegenseitig so frühzeitig wie möglich über Missstände. Sie sammeln nicht über Wochen Kritikpunkte und überraschen dann den Betroffenen mit einem langen Sünden katalog.

Schritt 2: Jede Kritik wird grundsätzlich immer zuerst dem betroffenen Fachlehrer oder Klassenlehrer vorgebracht, mit dem Ziel, in einem klärenden Gespräch Abhilfe für den beanstandeten Missstand zu finden. Von schriftlichen Beschwerden raten wir dringend ab, da sie leicht den Konflikt verschärfen. Das persönliche Gespräch ist in jedem Fall vorzuziehen.

Schritt 3: Erst wenn die ernsthafte Bemühung, den Konflikt im Gespräch mit dem Betroffenen zu klären, gescheitert ist, sollten sich die Beschwerdeführer an die nächste „Instanz“, den zuständigen Abteilungsleiter wenden. Bei diesem Schritt nimmt der Abteilungsleiter zunächst nur die Informationen über den Missstand entgegen. Es werden an dieser Stelle, also ohne Beisein des Betroffenen, noch keine wertenden Stellungnahmen abgegeben und auch noch keine möglichen Lösungsstrategien oder konkrete Maßnahmen mit den Beschwerdeführern diskutiert.

Dieses Vorgehen ist wichtig, um allen Spekulationen des Betroffenen entgegenzuwirken, es werde hinter seinem Rücken verhandelt. Solche Befürchtungen verschlechtern erfahrungsgemäß das Klima für eine Entschärfung des Konflikts. Stellt sich heraus, dass der Beschwerdeführer eine „Instanz“ übersprungen hat, z. B. nicht den Fachlehrer, sondern sofort den Klassenlehrer anspricht, wird der Beschwerdeführer zunächst an den unmittelbar Betroffenen verwiesen.

Schritt 4: Der über den Missstand informierte Abteilungsleiter informiert nunmehr unverzüglich zunächst den Betroffenen über die vorgebrachte Kritik und gibt ihm Gelegenheit zur Stellungnahme. Ferner sollen bei dieser Gelegenheit Maßnahmen zur Lösung des Konflikts diskutiert und verabredet werden. Der Betroffene kann auch bereits unmittelbar zu dem Termin mit den Eltern eingeladen werden, bei dem die Beschwerde vorgebracht werden soll (siehe Schritt 3).

Schritt 5: Nach Information und Anhörung des Betroffenen sowie einem Vorgespräch über mögliche Lösungen wird ein Termin mit Eltern und betroffenem Lehrer verabredet, auf dem gemeinsam Maßnahmen verabredet werden, wie der Missstand abgestellt werden kann. Die Konfliktmoderation bei diesem Gespräch übernimmt entweder der Abteilungsleiter oder der Beratungslehrer.

Schritt 6: Erst wenn die Schritte 1 bis 5 nicht zu einem zufriedenstellenden Ergebnis geführt haben, wird die Schulleitung unmittelbar in das Konfliktmanagement mit einbezogen. Auch für die Schulleitung gelten sinngemäß die Grundsätze, wie in Schritt 1 – 5 beschrieben.

Anmerkung: Die Beratungslehrer bzw. Verbindungslehrer können jederzeit, auch schon beim ersten Schritt, als Vermittler mit einbezogen werden. Sie unterstehen dabei dem Gebot der Vertraulichkeit. Die Inanspruchnahme der Beratungslehrer bzw. Verbindungslehrer ist besonders Schülern zu empfehlen, die nicht wissen, wie sie dem betroffenen Lehrer ihre Kritik entgegenbringen sollen oder die Angst davor haben.

ALLGEMEINE HINWEISE FÜR DIE KONFRONTATION MIT KRITIK

Generell gilt:

Es ist immer anzuraten, den ersten persönlichen Kontakt zwischen Eltern und Klassenlehrer bzw. Fachlehrer aufzunehmen, wenn die Welt noch in Ordnung ist, also frühzeitig und nicht erst im Konfliktfall. Ein intakter regelmäßiger Gedankenaustausch, z. B. mit den Elternvertretern, garantiert in der Regel immer einvernehmliche Lösungen im Konfliktfall. Wer hier den ersten Schritt macht, spielt keine Rolle.

Für die Eltern und sinngemäß für die Schüler:

Ihr Ziel ist, dass in der Klasse Ihres Kindes ein Missstand abgestellt wird, damit ihr Kind besser lernen kann und sich dabei wohl fühlt. Dazu brauchen Sie die Mitwirkung des betroffenen Fach- oder Klassenlehrers. Er soll Ihren Standpunkt verstehen und Ihre Kritik möglichst annehmen.

Vermeiden Sie deshalb alles, was das Gesprächsklima vergiften kann – verzichten Sie also auf vorschnelle Beschuldigungen oder Vorwürfe.

Beschreiben Sie den zu beanstandenden Sachverhalt und machen Sie deutlich, welche Folgen sich daraus für Ihr Kind oder die Klasse ergeben. Hören Sie sich die Position des betroffenen Lehrers in Ruhe an.

Versuchen Sie gemeinsam im Gespräch Ideen zu entwickeln, wie eine Lösung für das Problem aussehen könnte. Vermeiden Sie ultimative Forderungen.

Für die Lehrer/innen:

Hören Sie sich in Ruhe die Kritik/die Beschwerde an.

Unterbrechen Sie *nicht* vorzeitig die Darstellung der Situation, um sofort einzuhaken und Ihre Gegenposition zu beziehen. Zeigen Sie Ihrem Gesprächspartner, dass Sie ihn ernst nehmen und aufmerksam zuhören. Fragen Sie nach, wenn etwas unklar bleibt.

Melden Sie zurück, was Sie verstanden haben. Wenn Sie den Eindruck haben, dass Ihr Gesprächspartner in Ruhe sein Anliegen vorbringen konnte und Sie alles verstanden haben, machen Sie Ihren Standpunkt deutlich.

Versuchen Sie dabei zu trennen, was Sie betrifft und was Sie also möglicherweise ändern oder beeinflussen können und was Sie nicht zu beantworten haben, was also an eine andere Adresse gerichtet werden muss.

Machen Sie Angebote, was Sie bereit sind zu übernehmen, und machen Sie deutlich, was Sie von den anderen Beteiligten, z. B. den Schülern oder den Eltern, erwarten.

Bitte Sie um Rückmeldung, ob die verabredete Maßnahme sich bewährt.

Anmerkung: Aus Gründen der Prägnanz und des Stils beinhaltet die männliche Form immer auch die weibliche.